

INFORME PQRF NOVIEMBRE 2020

El presente informe describe las PQRF registradas en el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de noviembre de 2020, estos datos se encuentran consignados en el aplicativo FOREST como fuente de información oficial de la Secretaría Distrital de Ambiente. A continuación, se mostrará y describirá el comportamiento de las peticiones según los requerimientos de la ciudadanía competentes con las competencias de la entidad.

Cabe aclarar que las peticiones registradas a partir del 30 de marzo de 2020, sufrieron una variación en los términos legales para su resolución, por motivo de la contingencia sanitaria declarada en el país por COVID-19 establecidas en el Decreto Nacional 491 de 2020 *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”*, en particular su Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones, de manera atenta se indica que la parametrización para las peticiones registradas a partir del 30/03/2020 y hasta el 28 de febrero de 2021, es la siguiente:

Tipología	Ley 1755 de 2015	Decreto 491 de 2020
Consulta	30	35
Denuncias por actos de corrupción	15	30
Derecho de petición de interés general	15	30
Derecho de petición de interés particular	15	30
Felicitación	15	30
Queja	15	30
Reclamo	15	30
Sugerencia	15	30
Solicitud de acceso a la información	10	20
Solicitud de copia	10	20

1. CANAL DE INGRESO Y CLASIFICACIÓN DE LAS PQR

El periodo comprendido entre el 1 y el 30 de noviembre de 2020, se registraron a través de los canales de atención un total de mil quinientas ochenta y dos (1582) PQR, clasificadas de la siguiente manera:

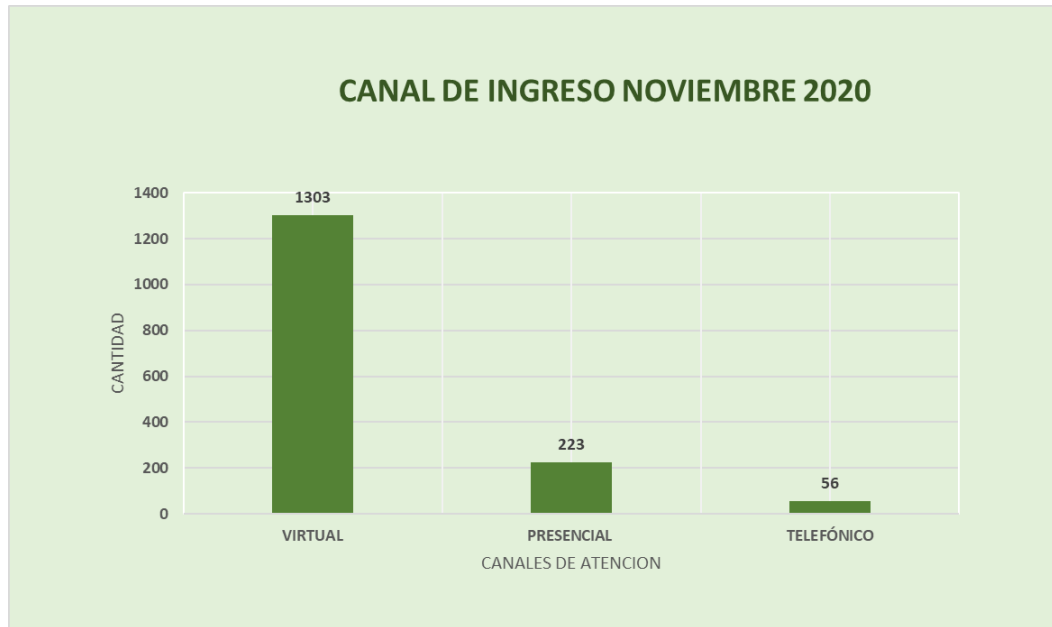
Tabla N° 1 PQR por cantidad

NOMBRE	NÚMERO	PORCENTAJE
TOTAL	1582	100%
DERECHO DE PETICIÓN	1238	78,3%
SOLICITUD DE INFORMACION	226	14,3%
RECLAMOS	110	7,0%
CONSULTAS	4	0,3%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	2	0,1%
QUEJAS	1	0,1%
FELICITACIONES	1	0,1%

Fuente: Base de registro PQR Forest

Para este periodo la ciudadanía registró a través del canal virtual 1303 (82,4%), en cuanto a el canal telefónico 56 (3,5%), cabe aclarar que el canal presencial muestra registro bajo, ya que se han habilitado los puntos de atención presencial bajo la “nueva normalidad” en la ciudad de Bogotá: Sede Principal Av. caracas # 54- 38, Supercade Suba, Supercade CAD, Supercade Américas, Supercade Bosa, Supercade Engativá, Supercade Manitas, Cade Toberín y Cade Fontibón.

Gráfico N° 1 Canal de ingreso PQRF noviembre 2020



Fuente: Base de registro PQRF Forest

CANALES DE ATENCION		
VIRTUAL	CORREO ELECTRONICO	969
	REDES SOCIALES	15
	BOGOTA TE ESCUCHA	450
PRESENCIAL		211
TELEFÓNICO		90
TOTAL		1735

2. CLASIFICACIÓN DE LOS PQRF DE ACUERDO CON EL TEMA Y LA AFECTACIÓN

Tabla N° 2 Clasificación de los PQRF por afectación y tema.

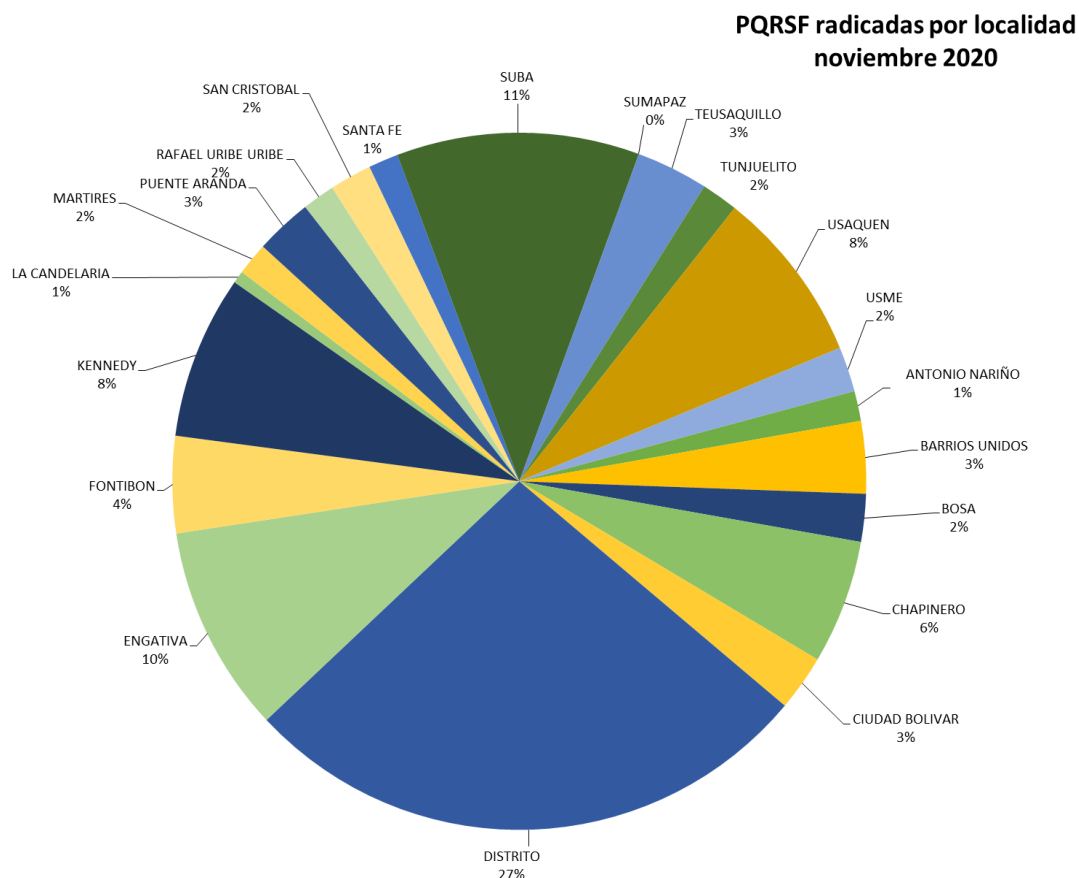
CLASIFICACIÓN DE LOS PQRSF DE ACUERDO AL TEMA Y AFECTACIÓN NOVIEMBRE 2020					
TEMA	AFECTACIÓN	TOTAL TEMA	% POR TEMA	TOTAL AFECTACIÓN	% POR AFECTACIÓN
ATMOSFÉRICO	AIRE	400	25%	100	6%
	AUDITIVA			230	15%
	VISUAL			70	4%
FORESTAL	MADERAS	554	35%	8	1%
	PODA/TALA			546	35%
HÍDRICO	VERTIMIENTOS	137	9%	102	6%
	RESPEL			26	1,6%
	MINERIA			3	0,2%
	CANTERAS			6	0%
SECTOR PÚBLICO	ESCOMBROS	164	10%	73	5%
	LLANTAS			10	1%
	INFRAESTRUCTURA			58	3,7%
	RESIDUOS HOSPITALARIOS			23	1%
FAUNA	SILVESTRE	54	3%	54	3%
PLANEACIÓN AMBIENTAL	OTROS	13	1%	13	0,8%
ECOSISTEMAS	HUMEDALES	89	6%	89	6%
ECOURBANISMO	LLANTAS	18	1%	0	0,0%
	ECOURBANISMO			18	1,1%
INCIDENCIA DISCIPLINARIA	INCIDENCIA DISCIPLINARIA	1	0%	1	0,1%
ADMINISTRATIVO	OTROS	139	9%	139	9%
LEGAL	OTROS	13	1%	13	1%
TOTAL		1582	100%	1582	100%

Fuente: Base de registro PQRF Forest

La tabla N° 2 describe las peticiones de acuerdo al tema y afectación, para el mes de noviembre se generó como resultado que el mayor número de peticiones son causadas por la solicitud de poda y tala del arbolado de la ciudad registrando 546 peticiones, las cuales representan el 35%, seguida por la contaminación auditiva registrando 230 peticiones que representa el 15% y la contaminación del aire con 100 peticiones equivalentes a un 6% del total de las peticiones gestionadas por esta Secretaría Distrital de Ambiente. Dado lo anterior los procesos misionales SCAAV, SCASP, SRHS y SSFFS son las que reciben 79% del total de las peticiones registradas por la ciudadanía ante la Secretaría Distrital de Ambiente.

3. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES POR LOCALIDAD

Gráfico N° 2 PQRF por localidad noviembre 2020



Fuente: Base de registro PQR Forest

El gráfico N° 2 es generado a partir de las diferentes manifestaciones ciudadanas, las cuales son clasificadas por tema y afectación (tabla No 2) de acuerdo con el registro la localidad, Suba, Engativá, Usaquén, Kennedy y Chapinero quienes presentan mayor número de peticiones, en especial por concepto de arbolado y temas auditivos.

4. SEGUIMIENTO PQRF

Tabla N° 3 Seguimiento al trámite de PQRF noviembre 2020.

OFICINA	DP CON TRAMITE DENTRO DEL TÉRMINO	DP CON TRAMITE FUERA DEL TÉRMINO	DP SIN RESPUESTA DENTRO DEL TÉRMINO	DP SIN RESPUESTA FUERA DEL TÉRMINO	TOTAL DP ASIGNADOS DEL 1 AL 30 DE NOVIEMBRE 2020
DCA	33	1	56		90
DGA	5				5
DGC	6		2		8
DLA	11		8		19
DPSIA	2				2
DS	1				1
OAC	1				1
OCI					0
OPEL	9				9
SC	19				19
SCAAV	90	2	301	6	399
SCASP	134		33		167
SEGAE	18		6		24
SER	45		42		87
SF	7				7
SGCD			1		1
SPCI					0
SPPA	5				5
SRHS	114	1	19		134
SSFFS	61		543		604
TOTAL	561	4	1011	6	1582
	35,5%	0,3%	63,9%	0,4%	

Fuente: Base de registro PQRF Forest

En el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de noviembre de 2020 se radicaron en total de mil quinientas ochenta y dos (1582) peticiones, a las cuales se les realizó seguimiento el 14 de diciembre de 2020 a las 3:12 pm, donde se evidencia que 561 (35,5%) peticiones se respondieron dentro de los términos de Ley, 4 (0,3%) peticiones fueron contestadas fuera de los tiempos establecidos, 6 petición se encuentran sin respuesta fuera de termino; mientras que 1011 derecho de petición se encuentran en termino para dar respuesta en los meses de diciembre de 2020 y enero 2021, como se reporta en el seguimiento semanal; a continuación, se presenta el valor porcentual de gestión de las PQRS por dependencia.

Tabla N° 4 Valor porcentual tramite PQRF noviembre 2020

OFICINA	DP CON TRAMITE DENTRO DEL TÉRMINO	DP CON TRAMITE FUERA DEL TÉRMINO	DP SIN RESPUESTA DENTRO DEL TÉRMINO	DP SIN RESPUESTA FUERA DEL TÉRMINO	TOTAL DP ASIGNADOS DEL 1 AL 30 DE NOVIEMBRE 2020
DCA	37%	1%	62%	-	90
DGA	100%	-	-	-	5
DGC	75%	-	25%	-	8
DLA	58%	-	42%	-	19
DPSIA	100%	-	-	-	2
DS	100%	--	-	-	1
OAC	100%	-	-	-	1
OCI	-	-	-	-	0
OPEL	100%	-	-	-	9
SC	100%	-	-	-	19
SCAAV	23%	1%	75%	2%	399
SCASP	80%	-	20%	-	167
SEGAE	75%	-	25%	-	24
SER	52%	-	48%	-	87
SF	100%	-	-	-	7
SGCD	-	-	100%	-	1
SPCI	-	-	-	-	0
SPPA	100%	-	-	-	5
SRHS	85%	1%	14%	-	134
SSFFS	10%	-	90%	-	604
Total					1582

5. RECOMENDACIONES

- a. Se recuerda tener en cuenta los términos de las peticiones registradas a partir del 30 marzo de 2020, ya que se dio la extensión en los términos para resolver peticiones, Decreto Nacional 491 de 2020 por emergencia sanitaria, esto se ve reflejado en el aplicativo FOREST y las alarmas semanales para dar cumplimiento en los criterios de calidad, claridad, calidez y oportunidad.
- b. Modelo de respuesta para las diferentes peticiones que ingresen a través de los canales de atención que se disponen, lo anterior con el fin que exista transparencia y trazabilidad para el ciudadano.
 1. Datos parte peticionaria o entidad.
 2. Referencia: Clara, Número De Radicado Forest y número SDQS si lo tiene
 3. Saludo
 4. Contenido:
 - Objeto de la petición
 - Actividades realizadas o a realizar
 - Número de proceso de PQRS para seguimiento
 - Nombre del ingeniero que realizó o realizará la visita
 - Fecha de visita
 - No usar tecnicismos
 - Verificar el estilo fuente (homogénea) y redacción
 - Resultados obtenidos
 - Acciones a realizar
 5. Cierre
 6. Agradecimiento
 7. Datos de contacto de la SDA o del Grupo para posterior seguimientoAnexos
- c. Para garantizar la entrega de la correspondencia en un tiempo no mayor a 24 horas hábiles, se solicita que las respuestas a peticiones por parte de los procesos y sus anexos se encuentren disponibles en el área de correspondencia en un tiempo no menor a 2 días hábiles, con el fin de dar cumplimiento a los términos establecidos por la ley 1755 de 2015

6. CONCLUSIONES

Por la declaración de emergencia sanitaria en el país, la Secretaria Distrital de Ambiente como entidad del Distrito se apega a la nueva medida de la ciudad de Bogotá D.C., se mantiene habilitados los canales virtual y telefónico y se atiende nuevamente de manera presencial en los CADES, SUPERCADES y la sede principal.

Líneas de atención fijas:

- 3778810
- 3778812
- 3778872
- 3778804

Líneas de atención móviles:

- 3186298934
- 3187347330
- 3183119279
- 3187167852
- 3188067103
- 3184665621
- 3185479224
- 3188278703

Correo: atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co

Puntos de atención	Dirección	Horario de atención
Super CADE CAD	Carrera 30 N 25-90	Lunes a Viernes 9 a.m.-3 p.m Sabado 8 a.m.-12 m
Super CADE Engativá	Transv 113B N 66-54	
Super CADE Bosa	Calle 57 R sur N 72D-12	
Super CADE Manitas	Carrera 18 L calle 70 B 50 Sur	
Super CADE Américas	Av Carrera 86 N 43-55 sur	
Super CADE Suba	Av calle 145 N 105B-90	
Sede principal	Av Caracas N 54-38	Lunes a Viernes 9 a.m.-3 p.m
CADE Toberin	Carrera 21 No 169 - 62 Centro Comercial Stuttgart Local 118	

A partir del mes de septiembre de 2020 las áreas no tendrán que realizar la autoevaluación de los criterios de Calidad, Calidez, claridad y Oportunidad, ya que SGCD a través del grupo de Quejas y Reclamos realizara la evaluación.

Se solicita informara la Subsecretaria General y de Control Disciplinario, porqué a la fecha no se han gestionado peticiones vencidas, además se solicita dar trámite inmediato.

Frente a las respuestas de peticiones anónimas y tercero SDQS se recomienda:

- 1- Verificar los datos del peticionario, especialmente las PQRS registradas por medio del aplicativo Bogotá te escucha, para ello se encuentra habilitado el usuario de consulta en el Sistema Distrital de Quejas.
Usuario:sambiente2
Clave: Ambiente2017
- 2- Las respuestas a peticiones anónimas deben ser tramitadas solo por medio del proceso de quejas y reclamos.
- 3- Las peticiones en donde se visualice que el tercero es de nombre tercero SDQS, es por que el ciudadano no se puede registrar en el sistema, ya que no cuenta con los datos necesarios para esto, pero cuenta con datos de contacto por lo tanto no deben ser tramitadas como anónimos.

Se solicita a Directores, Subdirectores y Jefes de oficina, realizar las consultas relativas a los Derechos de Petición con base a las alarmas semanales enviados por el Grupo de Quejas y Reclamos.

Aprobó: *Julio Cesar Pulido Puerto*– Subsecretario General y de Control Disciplinario

Revisó: *Ana Milena Gual Diazgranados*– Coordinadora Atención al Ciudadano

Elaboró: *Adriana González Rodríguez*-Profesional Universitario

Mayra Alejandra Leguizamon -Profesional Universitario

DEFINICIONES

QUEJA: Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público. (15 DÍAS)

RECLAMO: Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un bien o servicio. (15 DÍAS)

SUGERENCIA: Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. (15 DÍAS)

SOLICITUD DE INFORMACIÓN: Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias. (10 DÍAS)

CONSULTA: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones. (15 DÍAS)

SOLICITUD DE COPIA: Facultad que tienen las personas de formular consultas y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias. (10 DÍAS)

DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa. (15 DÍAS)

DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa. (15 DÍAS)